

Polica komercijalnog osiguranja Microsoft Commercial Insurance Policy

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja

Trgovačko društvo: AmTrust International Underwriters DAC. Društvo je registrirano u Irskoj (pod matičnim brojem d: 169384), a njegovo poslovanje regulira Središnja banka Irske. Sjedište je društva na adresi 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irska. Proizvo Osiguranje od Kvarova

Ovaj dokument sadržava sažetak ključnih značajki Vaše Police osiguranja. Dokument nije izrađen prema individualnim potrebama te stoga možda ne sadržava sve informacije koje se odnose na zahtjeve u vezi s Vašim pokrićem. Potpune predugovorne i ugovorne informacije navedene su u drugim dokumentima.

Kakva je ovo vrsta osiguranja?

Ova Polica osigurava pokriće za Zamjenu Vašeg Microsoftova Proizvoda koji ispunjava uvjete u slučaju Kvara do najviše tri (3) Popravka i dvije (2) Zamjene.



Što je osigurano?

U okviru police komercijalnog osiguranja Microsoft Commercial Insurance Policy može biti osigurano sljedeće. Podatci o primjenjivom pokriću nalaze se na Vašem Dokazu o Kupnji.

✓ Kvar

Osigurano je pokriće za Zamjenu Vašeg Microsoftova Proizvoda koji ispunjava uvjete u slučaju Kvara Proizvoda do iznosa Izvorne Nabavne Cijene Proizvoda.



Što nije osigurano?

- ✗ Slučajna oštećenja.
- ✗ Prethodno oštećenje.
- ✗ Uobičajena istrošenost ili postupno pogoršanje rada Proizvoda.
- ✗ Kozmetičko oštećenje, uključujući mrlje, ogrebotine i udubine, osim ako takvo kozmetičko oštećenje ne izazove gubitak funkcije.
- ✗ Gubitak ili povrat podataka.



Postoje li neka ograničenja u vezi s pokrićem?

- ! Kako bi Proizvod ispunio uvjete za pokriće, mora biti kupljen kod Microsofta ili Trgovca na Malo.
- ! Daljnja izuzeća utvrđena su Uvjetima.



Gdje sam osiguran?

✓ U Hrvatskoj.



Koje su moje obveze?

- ! Reklamaciju treba podnijeti u roku od četrnaest (14) radnih dana od nastanka slučaja na koji se odnosi reklamacija.

- ! Vaša je odgovornost redovito spremati sigurnosnu kopiju bilo kojeg/svog softvera i/ili podataka, a posebno prije početka bilo kojih usluga pokrivenih ovom Policom. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka nisu pokrivena.
- ! Prije nego što podnesete zahtjev za uslugu reklamacije, obvezni ste pridržavati se reklamacijskog postupka utvrđenog Policom, uključujući dostavljanje kopije Dokaza o Kupnji, dostavljanje navedenih informacija i ažuriranje softvera Proizvoda na trenutačno objavljena izdanja.
- ! Morate iskreno odgovoriti na pitanja najbolje što možete i u odgovarajućoj mjeri voditi brigu kako ne bi došlo do netočnog navoda, jer zbog davanja netočnih informacija može doći do nevaljanosti Vaše Police.



Kada i kako plaćam?

Plaćate u cijelosti prilikom kupnje police komercijalnog osiguranja Microsoft Commercial Insurance Policy.



Kada počinje i završava pokriće?

Pokriće Kvara počinje nakon isteka Proizvođačeva Jamstva za originalne dijelove i/ili rad i vrijedi do završetka Trajanja Vašeg pokrića ili do Ograničenja Odgovornosti (kako su definirani policom komercijalnog osiguranja Microsoft Commercial Insurance Policy), koje god nastane prvo.



Kako mogu otkazati ugovor?

Ovu Policu možete otkazati u bilo koje vrijeme tako da nas obavijestite o zahtjevu za otkaz putem podataka za kontakt navedenih u nastavku:

- Pošta: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska
- e-pošta: msespbus@microsoft.com
- telefon: Brojeve telefona možete pronaći na <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

RAZDOBLJE HLAĐENJA

Ako je Vaš zahtjev za otkaz unutar četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje Police, dobit ćete stopostotni (100%) povrat cijene kupnje Police koju ste platili, ako nisu podnesene reklamacije unutar tog razdoblja.

NAKON RAZDOBLJA HLAĐENJA

Ako je Vaš zahtjev za otkaz podnesen nakon četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje Police, Vi ćete dobiti razmjerni povrat cijene kupnje Police koju ste platili ako nije dostignuto Ograničenje Odgovornosti.

Komerrijalni uvjeti – Kvar

Hvala **Vam** na nedavnoj kupnji police komercijalnog osiguranja „Microsoft Commercial Insurance Policy“. Kako biste u što većoj mjeri iskoristili pogodnosti, posjetite <https://support.microsoft.com> i registrirajte **Svoju Policu**. Molimo da ovaj dokument s važnim uvjetima i **Dokaz o Kupnji** zajedno pohranite na sigurnom mjestu, jer će biti potrebni u slučaju **Reklamacije**. Informacije sadržane u ovoj **Polici** namijenjene su služiti kao vrijedan vodič koji će **Vam** pomoći utvrditi i razumjeti ŠTO POKRIVA **Vaša Polica**. Ako imate bilo kakva pitanja u vezi s informacijama sadržanima u ovoj **Polici** ili općenito o **Svojem** pokriću, obratite se tvrtki **Microsoft** putem <https://support.microsoft.com>.

Ovaj **Proizvod** ispunjava zahtjeve i potrebe onih koji se žele pobrinuti da njihov uređaj bude zaštićen od **Kvara** (gdje je primjenjivo).

DEFINICIJE

Unutar ovog dokumenta s uvjetima sljedeće podebljane riječi imaju navedeno značenje:

- **„Slučajno Oštećenje“**: fizičko oštećenje **Proizvoda** uslijed iznenadne i nepredviđene nezgode, koje utječe na funkciju **Vašeg Proizvoda** i nipošto nije na neki drugi način izričito izuzeto iz ove **Police**.
- **„Administrator/Administrator Reklamacija“**: **Microsoft** Ireland Operations Limited na adresi One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Internetska stranica www.microsoft.com.
- **„Kvar“**: mehanički i/ili električni kvar **Proizvoda** koji rezultira time da on više ne može obavljati predviđenu funkciju; koji je uzrokovan nedostacima u materijalu ili izradi.
- **„Reklamacija“**: zahtjev za **Popravak** ili **Zamjenu** u skladu s ovom **Policom** koju **ste** sklopili.
- **„Franšiza“**: iznos koji **ste** obvezni platiti, po **Reklamaciji**, za usluge pokrivenne ovom **Policom** (ako postoje).
- **„Posredni gubitak“**: gubitak ili trošak koji **Vam** nastane zbog osiguranog slučaja, ali koji nije posebno pokriven ovom **Policom**, uključujući izgublenu zaradu ili izgublenu korist, gubitak uporabe ili podataka, ili druge dodatne troškove.
- **„Osiguratelj“**: ovo osiguranje preuzima društvo AmTrust International Underwriters DAC („**Osiguratelj**“) koje je registrirano u Irskoj (matični broj društva 169384) te koje regulira Središnja banka Irske. Sjedište je društva na adresi 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irska.
- **„Ograničenje Odgovornosti“**: Najviše što će **Osiguratelj** platiti za pojedinačnu **Reklamaciju**, i ukupno tijekom **Trajanja Police**.
- **„Proizvođač“, „Microsoft“**: proizvođač originalne opreme, tj. **Proizvoda**, a koji je također **Administrator/Administrator Reklamacija** prema ovoj **Polici**.
- **„Izvorna Nabavna Cijena“**: iznos koji **Vi** plaćate za pokriven(e) **Proizvod(e)**; isključujući sve primjenjive poreze i/ili naknade, kako je navedeno na **Vašem Dokazu o Kupnji**.
- **„Polica“**: ugovor između **Vas** i **Nas**, dokazan ovim dokumentom koji sadržava uvjete, **Dokazom o kupnji** te **Vašim Podacima o Polici**.
- **„Podatci o Polici“**: prva stranica **Vašeg** mrežnog Microsoftova računa koja potvrđuje **Vašu** pokrivenost ovom **Policom**.
- **„Prethodno Stanje“**: oštećenja ili nedostaci povezani s **Proizvodom** koji su postojali prije kupnje ove **Police**.
- **„Proizvod(i)“**: **Microsoftov** uređaj koji ispunjava uvjete i koji **ste** kupili te koji je pokriven ovom **Policom** i naveden u odjeljku „Što je pokriveno“.
- **„Dokaz o Kupnji“**: izvorna potvrda o kupnji pružena na mjestu prodaje koja potvrđuje datum na koji je kupljena ova **Polica**, kupljeni **Proizvod** i razdoblje **Trajanja**.
- **„Popravak(avci)“**: radnje koje **Mi** poduzimamo kako bismo popravili ili vratili **Vaš Proizvod** u stanje urednog funkcioniranja nakon **Reklamacije Kvara** ili **Slučajnog Oštećenja**. *Dijelovi upotrijebljeni za Popravak Proizvoda mogu biti novi, rabljeni ili obnovljeni, koji po performansama zadovoljavaju tvorničke specifikacije izvornog Proizvoda.*
- **„Zamijeniti“ ili „Zamjena(e)“**: predmet koji **Vam** se isporučuje putem **Našeg** dogovora. **Mi** ćemo zamijeniti **Proizvod** s nedostatkom, isključivo prema **Svojoj** odluci, za novi, ponovo osposobljen ili obnovljen model jednakih ili sličnih značajki i funkcija i **Mi** ne jamčimo da će **Zamjena** biti isti model iste veličine, dimenzija ili boje kao prijašnji **Proizvod**.
- **„Trgovac na Malo“**: trgovac kojega smo ovlastili **Microsoft** i **Mi** za prodaju ove **Police** Vama.
- **„Trajanje“**: razdoblje u kojem su odredbe ove **Police** važeće kako je navedeno u **Vašim Podacima o Polici** i/ili **Dokazu o Kupnji**.
- **„Mi“, „Nas“, „Naše“**: **Osiguratelj**.
- **„Vi“, „Vaše“**: kupac/vlasnik **Proizvoda** pokrivenog(enih) ovom **Policom**.

DATUM STUPANJA NA SNAGU POKRIĆA I TRAJANJE

Pokriće **Kvara** počinje nakon isteka **Proizvođačeva** Jamstva za originalne dijelove i/ili rad i vrijedi do završetka **Trajanja pokrića** ili do **Ograničenja Odgovornosti**, koje god nastane prvo.

PROIZVODI KOJI ISPUNJAVAJU UVJETE

Kako biste imali pravo na pokriće prema ovoj **Polici**, **Proizvod** mora: (a) ispunjavati uvjete kao uređaj(i) Microsoft Surface Studio; (b) biti kupljen kod **Microsofta** ili **Microsoftova** ovlaštenog **Trgovca na Malo**; i (c) imati jamstvo **Proizvođača** od najmanje dvanaest (12) mjeseci.

ŠTO JE POKRIVENO – OPĆENITO

Tijekom prethodno opisanog **Trajanja**, u slučaju **Reklamacije Kvara** ova **Polica** osigurava: (i) rad i/ili dijelove nužne za **Popravak Proizvoda**; ILI (ii) isključivo prema **Našoj** odluci **Zamjenu** za **Proizvod** umjesto takva **Popravka**; ILI (iii) izravnu **Zamjenu** za **Proizvod** ako je tako navedeno u opisu **Vaše Police**. Molimo da za sve detalje pročitate odjeljak „MOGUĆNOSTI POKRIĆA“ koji je primjenjiv na **Vašu Policu**.

VAŽNE NAPOMENE U VEZI S POKRIĆEM PO OVOJ POLICI

- A. Ako **Mi** pružimo **Zamjenu Vama**:
- ▶ **Mi** zadržavamo pravo na zamjenu **Proizvoda** s nedostatkom s novim, ponovno osposobljenim ili obnovljenim predmetom jednakih ili sličnih značajki i funkcija, koji nije nužno isti model, iste veličine, dimenzija ili boje kao prethodni **Proizvod**.
 - ▶ Uslijed tehnološkog napretka može doći do toga da je **Zamjena** niže maloprodajne ili tržišne cijene od prethodnog **Proizvoda**, a u tom slučaju ova **Polica** neće **Vam** omogućiti povrat novca zbog takve razlike u cijeni.
 - ▶ Bilo koji dijelovi, komponente ili cijele jedinice **Proizvoda** Zamijenjene prema odredbama ove **Police** postaju u potpunosti **Naše** vlasništvo.
 - ▶ Pribor, dodaci i/ili vanjski dijelovi u većini slučajeva NEĆE biti uključeni, pruženi niti će biti isporučeni zajedno **Zamjenom**.
- B. Pokriće opisano u ovoj **Polici** ne zamjenjuje i ne pruža nikakve dvostruke pogodnosti za vrijeme bilo kojeg važećeg jamstvenog roka **Proizvođača**. Za vrijeme takva razdoblja sve što je pokriveno **Proizvođačevim** jamstvom isključivo je odgovornost **Proizvođača** i NIJE pokriveno ovom **Policom**; bez obzira na **Proizvođačevu** sposobnost ispunjenja svojih obveza.
- C. Pokriće po ovoj **Polici** ograničeno je na ono što je izričito opisano u ovom dokumentu, ako je primjenjivo na **Vašu Policu**. Sve što ovdje nije izričito navedeno, nije pokriveno (uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo koje usluge poduke koje odvojeno pružaju **Microsoft** ili **Microsoftov** ovlašteni predstavnik).
- D. **Vaše** odgovornosti: **Vaša** je odgovornost redovito spremati sigurnosnu kopiju bilo kojeg/svog softvera i/ili podataka, a posebno prije početka bilo kojih usluga pokrivenih ovom **Policom**. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka NISU pokriveno.
- E. Davanje svih važnih informacija **Nama**: Kada **Mi** prihvatimo **Vašu** zahtjev za ovo osiguranje, **Mi** ćemo se osloniti na informacije koje date **Vi**. **Vi** morate u odgovarajućoj mjeri povesti brigu o tome da u potpunosti i točno odgovorite na postavljena pitanja kada **Vi** sklopite ili promijenite **Svoju Policu**. Ako informacije koje **priopćite** nisu potpune i točne, to može utjecati na opseg pokrića te:
- ▶ **Mi** možemo otkazati **Vašu Policu** i odbiti plaćanje bilo kakve **Reklamacije** ili
 - ▶ **Mi** ne moramo platiti nijednu **Reklamaciju** u cijelosti.

MOGUĆNOSTI PLANA POKRIĆA

(Kako je navedeno na **Vašem Dokazu o Kupnji i primjenjivo na Vas**)

KVAR

Vi imate pokriće za neograničen broj reklamacija **Kvara** tijekom **Trajanja** ove **Police** za trošak **Zamjene Svojeg Proizvoda** u slučaju **Kvara** u skladu s **Ograničenjem Odgovornosti Osiguratelja**.

FRANŠIZA

Prema **Vašoj Polici**, plaćanje **Franšize** nije potrebno.

OGRAIČENJE ODGOVORNOSTI

Tijekom **Trajanja Vaše Police** kumulativni najveći iznos koji smo **Mi** obvezni platiti neće premašiti **Izvornu Nabavnu Cijenu Vašeg Proizvoda** prikazanu na **Vašem Dokazu o Kupnji** („**Ukupno Ograničenje**“). Ograničenja **Popravaka** i **Zamjena** koja se nagomilaju po ovoj „Kompletnoj Polici“ podrazumijevaju sljedeće:

- ograničenje **Popravaka**: Do tri (3) **Popravka** originalnog **Proizvoda** koji kumulativno ne premašuju **Izvornu Nabavnu Cijenu**. Kada se dostigne to ograničenje, pokriće po **Polici** prestaje; bez obzira na eventualno preostalo razdoblje trenutnog **Trajanja Police**; i
- **Zamjena**: do dvije (2) **Zamjene** isključivo prema **Našoj** odluci. Kada se dostigne to ograničenje, pokriće po **Polici** prestaje bez obzira na eventualno preostalo razdoblje trenutnog **Trajanja Police**.

NAPOMENA – O Zamjenama: Ako **Mi** odlučimo **Zamijeniti Vaš Proizvod**, **Mi** možemo pružiti naprednu uslugu zamjene. Ako **Mi** pružimo naprednu uslugu zamjene, proizvod koji je **Zamjenski** proizvod može **Vam** se dostaviti prije nego što **Mi** primimo **Vaš Proizvod** s nedostatkom. **Vi Nam** morate **Svoj Proizvod** s nedostatkom poslati unutar deset (14) kalendarskih dana od potvrde primitka isporučenog **Zamjenskog** proizvoda. Ako **Nam Vi** ne vratite **Proizvod** s nedostatkom unutar deset (14) kalendarskih dana od potvrde primitka isporučenog **Zamjenskog** proizvoda, **Mi** ćemo **Vam** vratiti naknadu za nevraćeni uređaj jednaku maloprodajnoj cijeni predloženoj od **Proizvođača Zamjenskog** proizvoda.

ŠTO NIJE POKRIVENO – IZUZEĆA

OVA POLICA NE POKRIVA NIJEDNU REKLAMACIJU KOJA JE POVEZANA S ILI PROIZLAZI IZ:

- | | |
|--|--|
| (a) Prethodnih Stanja koja su nastala ili za koja Vi znate. | prijevoza, uključujući nepravilno osiguranje Proizvoda prilikom prijevoza. |
| (b) Bilo kakvog Slučajnog oštećenja , što podrazumijeva fizičko oštećenje Proizvoda uslijed iznenadne i nepredviđene nezgode, koje utječe na funkciju Vašeg Proizvoda . | (d) Bilo kakvog Posrednog Gubitka , uključujući, ali ne ograničavajući se na: (i) oštećenje imovine, izgubljeno vrijeme, izgubljene podatke ili izgubljen prihod zbog definiranog događaja Kvara , bilo kojeg nedefiniranog mehaničkog/električnog kvara, usluga poduke pruženih odvojeno od strane Microsofta ili njegovih povezanih |
| (c) Nepravilnog pakiranja i/ili prijevoza od strane Vas ili Vašeg predstavnika uslijed kojeg je došlo do oštećenja Proizvoda prilikom | |

- društava, ili zbog bilo koje druge vrste oštećenja **Proizvoda** ili koje je povezano s **Proizvodom**, uključujući, ali ne ograničavajući se na nepokrivenu opremu upotrebljavanu zajedno s **Proizvodom**; (ii) kašnjenja u pružanju usluga ili nemogućnosti pružanja usluge zbog bilo kojeg razloga; (iii) nedostupnost bilo kojih dijelova/komponenti; (iv) bilo kojih troškova koje ste snosili **Vi**, a povezani su sa instalacijama prilagođenim kako bi pristajale **Proizvodu**, poput stalaka, držača te prilagođenih utora treće strane i sl.; ili (v) **Zamjenu** koja je drukčijeg modela, veličine, dimenzija ili boje od prethodnog **Proizvoda**. **Mi** ne preuzimamo nikakvu odgovornost za oštećenje imovine ni za ozljedu ili smrt bilo koje strane/a uslijed rukovanja, održavanja ili upotrebe **Proizvoda** ili **Zamjene** prema odredbama ove **Police**.
- (e) Oštećenja koje nastane zbog modifikacija, podešenja, izmjena, manipulacije ili popravka od strane osoba koje nisu serviseri koje smo **Mi** ovlastili.
- (f) Oštećenja koje nastane zbog zamrzavanja, pregrijavanja, hrđe, korozije, uvijanja ili savijanja.
- (g) Uobičajene istrošenosti ili postupnog pogoršanja rada **Proizvoda**.
- (h) Namjernog rukovanja **Proizvodom** na štetan, škodljiv, zlonamjerman, neoprezan ili uvredljiv način, koji za posljedicu imaju oštećenje i /ili kvar.
- (i) Oštećenja ili neispravnosti **Vašeg Proizvoda** koje izazove rad softverskog virusa ili bilo koja druga neispravnost na temelju softvera ili koje se mogu pripisati takvu virusu ili neispravnosti.
- (j) Gubitka, krađe, zlonamjernog ponašanja ili nestanka.
- (k) Nepredvidivih događaja, uključujući, ali ne ograničavajući se na: pobunu, nuklearno zračenje, rat/neprijateljsko djelovanje ili radioaktivnu kontaminaciju, okolišne uvjete, izloženost vremenskim uvjetima, prirodnim nepogodama, urušavanje, eksploziju ili sudar s drugim objektom, vatru, bilo kakve padaline ili vlažnosti, udar groma, prašinu/pijesak, dim, nuklearno zračenje, nered, rat ili neprijateljsko djelovanje, mjere vlade ili neispravan rad interneta ili drugih telekomunikacijskih usluga.
- (l) Oštećenja **Proizvoda** koje nastane zbog nepridržavanja preporučenog održavanja, rada ili skladištenja **Proizvoda** i **Proizvođačevih** specifikacija ili uputa.
- (m) **Proizvoda** koji podliježu povlačenju od strane **Proizvođača**, jamstvu ili preinaci radi popravka, manjkavosti dizajna ili komponente, nepravilne konstrukcije, **Proizvođačeve greške**; bez obzira na sposobnost **Proizvođača** da plati za takve popravke.
- (n) **Proizvoda** čiji je serijski broj uklonjen ili izmijenjen.
- (o) Kozmetičkog oštećenja **Vašeg Proizvoda** bez obzira na to kako je nastalo, uključujući mrlje, ogrebotine i udubine, osim ako takvo kozmetičko oštećenje ne izazove gubitak funkcije.
- (p) Uobičajenog periodičnog ili preventivnog održavanja, prilagodbe, preinake ili servisiranja.
- (q) Pribora i vanjskih dijelova (kao što su odvojive tipkovnice) ili dodataka.
- (r) Troška dijelova komponenti koji nisu pokriveni izvornim **Proizvođačevim** jamstvom za **Proizvod** ili bilo kojeg dijela koji nije funkcionalan/pogonjen električnom energijom, uključujući, ali ne ograničavajući se na: plastične dijelove ili druge dijelove poput kabela za pribor, baterija (osim ako je drugačije navedeno u ovoj **Polici**), konektora, žica, osigurača, tipkovnica, plastičnih tijela ili oblika, prekidača i ožičenja.
- (s) Bilo koje **Reklamacije** kojoj nije priložen **Dokaz o Kupnji**, osim kada se **Mi** slažemo s prijenosom pogodnosti **Police**.
- (t) Bilo koje **Reklamacije** povrata softvera ili podataka, ili povrata podataka s **Vašeg Proizvoda**.
- (u) Bilo kojeg gubitka, štete, odgovornosti ili izdatka koji je izravno ili posredno izazvan upotrebom ili radom bilo kojeg računala, računalnog sustava, zlonamjernog koda računalnog softverskog programa, računalnog virusa ili procesa ili bilo kojeg drugog elektroničkog sustava, ili pripisan takvoj upotrebi ili radu ili koji proizlazi iz takve upotrebe ili rada.
- (v) Bilo kojeg zahtjeva ili pogodnosti po ovoj **Polici** u mjeri u kojoj bi **Nas** pružanje takva pokrića, plaćanje takve reklamacije ili pružanje takvih pogodnosti izložilo bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na temelju rezolucija Ujedinjenih naroda ili trgovinskih ili ekonomskih sankcijama, zakonima ili ostalim propisima Europske unije, Ujedinjene Kraljevine ili Sjedinjenih Američkih Država.

REKLAMACIJE

Važno: Podnošenje Zahtjeva ne podrazumijeva automatski da je Kvar Vašeg Proizvoda pokriven Vašom Policom. Kako bi Reklamacija mogla biti razmotrena, Vi se morate najprije obratiti Microsoftu radi prve dijagnoze poteškoće s Vašim Proizvodom. Ne postoji pokriće po ovoj Polici ako provodite neovlaštene popravke.

Pripremite **Svoj Dokaz o Kupnji** i nazovite **Microsoft** na broj telefona naveden na <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ili posjetite <https://support.microsoft.com> za mrežnu web-podršku. Njihovi ovlaštene predstavnici promptno će prikupiti detalje u vezi s Vašom poteškoćom s **Proizvodom** i najprije će pokušati razriješiti situaciju telefonski i/ili na daljinu. Ako ne uspiju riješiti problem telefonski i/ili na daljinu, **Vi** ćete dobiti broj zahtjeva za uslugu **Reklamacije** i daljnje upute kako doći do usluge za **Svoj Proizvod**.

Molimo da ne nosite ili ne vraćate **Svoj Proizvod Trgovcu na Malo** ili ga šaljete kamo, osim ako **Vam Microsoft** to ne naloži. Ako **Vas** upute da odnesete **Proizvod** ovlaštenom serviseru u **Vašoj** blizini ili **Trgovcu na Malo** ili da pošaljete **Proizvod** poštom na drugo mjesto (npr. ovlaštene centar), molimo da priložite sljedeće:

- (1) **Proizvod** s nedostatkom;
- (2) kopiju **Svojeg Dokaza o Kupnji**;
- (3) kratak opis **Vaše** poteškoće s **Proizvodom** napismeno; i
- (4) broj zahtjeva za uslugu **Reklamacije** koju **Vam** je dao **Microsoft**.

NAPOMENA: Ako **Microsoft** zatraži od **Vas** da pošaljete **Proizvod** na drugo mjesto poštom, pružit će **Vam** točne upute kako poslati **Proizvod** poštom. Za uslugu slanja poštom oni će platiti dostavu do i s **Vaše** lokacije ako slijedite sve upute. Molimo **Vas** da budete oprezni pri prijepozu i/ili slanju **Proizvoda**, jer **Mi** ne odgovaramo za naknade ili oštećenja zbog neispravnog pakiranja od **Vaše** strane ili strane **Vašeg** ovlaštenog predstavnika.

Pokriće se pruža samo kod prihvatljivih usluga koje obavlja serviser, **Trgovac na Malo** ili centar koji smo **Mi** ovlastili. Ako **Trajanje Vaše** police istekne

tijekom prihvaćene **Reklamacije**, **Reklamacija** će biti obrađena u skladu s uvjetima ove **Police**.

PRIJEVARA

1) Ako **Vi** podnesete prijevarnu **Reklamaciju** prema ovoj **Polici**, **Mi**:

- a) nismo odgovorni za plaćanje **Reklamacije**; i
- b) možemo od **Vas** zahtijevati povrat svih iznosa koje smo **Vam Mi** platili u vezi s **Reklamacijom**; i
- c) možemo slanjem obavijesti **Vama** smatrati **Policom** raskinutom s učinkom od vremena prijeverne radnje.

2) Ako **Mi** ostvarimo **Svoje** pravo u skladu s gornjom točkom (1)(c):

- a) **Mi Vam** ne odgovaramo u pogledu relevantnog događaja koji nastane nakon vremena prijeverne radnje. Relevantnim događajem smatra se sve što prouzrokuje **Našu** odgovornost po ovoj **Polici** (kao što je nastanak gubitak, podnošenje **Reklamacije** ili obavijest o potencijalnoj **Reklamaciji**); i,
- b) **Mi** ne moramo vratiti nijednu plaćenu premiju.

OBNOVLJIVOST

Ova **Polica** neće se obnoviti te će isteći sa završetkom njezina **Trajanja**.

PRENOSIVOST

Pokriće po ovoj **Polici** ne može biti preneseno s **Vas** ni na koju drugu stranu ili **Proizvod**.

OTKAZ

VAŠE PRAVO NA OTKAZ

Ovu **Policu** možete otkazati u bilo koje vrijeme tako da obavijestite **Microsoft** o zahtjevu za otkaz koristeći se podacima za kontakt navedenima u nastavku:

Možete pisati **Administratoru** na: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska, nazvati **Microsoft** na broj telefona naveden na <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ili poslati e-poruku na msepsbus@microsoft.com.

RAZDOBLJE HLAĐENJA

Ako je **Vaš** zahtjev za otkaz unutar četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje **Police**, **Vi** ćete dobiti stopostotni (100%) povrat cijene kupnje **Police** koju ste platili ako nisu podnesene reklamacije unutar tog razdoblja.

NAKON RAZDOBLJA HLAĐENJA

Ako je **Vaš** zahtjev za otkaz podnesen nakon četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje **Police**, **Vi** ćete dobiti razmjerni povrat cijene kupnje **Police** koju ste platili ako nije ostvareno **Ograničenje Odgovornosti**.

NAŠE PRAVO NA OTKAZ

Ako **Mi** otkazemo ovu **Policu**, **Mi** ćemo **Vas** pismenim putem obavijestiti najmanje trideset (30) dana prije datuma stupanja otkaza na snagu. Takva napomena bit će poslana na **Vašu** adresu iz **Naše** datoteke (fizička ili adresa e-pošte, po primjenjivosti), s razlogom i datumom stupanja na snagu takva otkaza. Ako **Mi** otkazemo ovu **Policu**, **Vi** ćete primiti razmjerni povrat na temelju istih kriterija kako je prethodno navedeno i ne podliježete plaćanju otkazne naknade.

Mi možemo otkazati ovu **Policu** isključivo zbog sljedećih razloga:

- (a) neplaćanja cijene kupnje **Police**/naknade za nju s **Vaše** strane,
- (b) namjernog netočnog navoda s **Vaše** strane, ili
- (c) znatnog kršenja obveza sadržanih u ovoj **Polici** s **Vaše** strane u odnosu na **Proizvod** ili njegovu upotrebu.

POSTUPAK ŽALBE

Uvijek nam je namjera pružiti **Vam** prvoklasnu uslugu. Međutim, ako niste zadovoljni uslugom, molimo da obavijestite nekog od **Naših** telefonskih predstavnika na broj telefona koji možete pronaći na <http://support.microsoft.com> ili e-poštom: msepsbus@microsoft.com.

Mi ćemo prihvatiti svaku žalbu u roku od tri (3) radna dana osim ako se ne riješi na **Vaše** zadovoljstvo. Žalba će biti u cijelosti istražena, a **Vi** ćete primiti najnovije informacije o stanju žalbe u intervalima koji neće biti dulji od petnaest (15) dana. Potpun pismeni odgovor bit će izdan u roku od pet (5) radnih dana od dana završetka istrage.

Ako **Mi** ne riješimo žalbu u roku od trideset (30) dana, **Mi** ćemo **Vam** priopćiti vremenski okvir unutar kojeg **Mi** očekujemo da će istraga biti završena. Ako nakon četrdeset (40) radnih dana **Vi** ne dobijete odgovor ili ste **Vi** nezadovoljni odgovorom koji ste **Vi** dobili, **Vi** imate pravo obratiti se pravobranitelju za financijske usluge i mirovine (*Financial Services and Pensions Ombudsman*) koji može pregledati žalbe „prihvatljivih podnositelja tužbi“, u koje se ubrajaju pojedinci i trgovci pojedinci te mala partnerstva s godišnjim prometom od manje od 3 milijuna eura.

Daljnje informacije možete pronaći na: <https://www.fspo.ie/>.

Financial Services and Pensions Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 00 353 1 567 7000

E-pošta: info@fspojie

Postupak neće dovesti u pitanje **Vaše** pravo na pokretanje pravnih postupaka. Unatoč tome imajte na umu da u nekim slučajevima pravobranitelj ne može razmotriti žalbu.

ZAŠTITA PRIVATNOSTI I PODATAKA

ZAŠTITA PODATAKA

Mi i **Microsoft** (kao **Administrator**) posvećeni smo zaštiti i poštovanju **Vaše** privatnosti sukladno trenutnom Zakonodavstvu o Zaštiti Podataka (Zakonodavstvo). U skladu sa Zakonodavstvom Voditelji Obrade Osobnih Podataka su **Microsoft** i **Osiguratelj**. U nastavku se nalazi sažetak glavnih načina na koje **Osiguratelj** obrađuje **Vaše** osobne podatke, a za više informacija molimo da posjetite internetsku stranicu **Osiguratelja** www.amtrusteurope.com. Za informacije o tome kako **Microsoft** obrađuje **Vaše** osobne podatke posjetite Microsoft.com/privacy.

KAKO OSIGURATELJ UPOTREBLJAVA VAŠE OSOBNE PODATKE I S KIME IH OSIGURATELJ DIJELI

Osiguratelj obrađuje osobne podatke koji su svaka informacija koja se odnosi na fizičku osobu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, koje posjeduje o **Vama** na sljedeće načine:

- o U svrhe pružanja osiguranja, obrade reklamacija i održavanja poslovnog odnosa strana. To može uključivati odluke o prihvatu u osiguranje donesene automatiziranim putem, radi izvršavanja ugovora o osiguranju između **Osiguratelja** i **Vas**.
- o Radi ponude obnove te u istraživačke ili statističke svrhe, služi legitimnim interesima **Osiguratelja**: za njegovu analizu povijesne aktivnosti, radi unaprjeđenja algoritama za ocjenjivanje te kao pomoć pri prognozi budućeg utjecaja na poslovanje, za daljnje komercijalne interese, poboljšanje ponude proizvoda, za razvoj novih sustava i postupaka te zbog zakonskih obveza koje se temelje na nadležnosti izvan EU-a.
- o Kako bismo **Vam** pružili informacije, proizvode ili usluge koje tražite od **Nas** ili za koje **Mi** mislimo da bi **Vas** mogle zanimati, ako ste **Vi** pristali na kontaktiranje u te svrhe.
- o Kako bismo **Vas** obavijestili o promjenama u **Našoj** usluzi, što je zbog zakonskih i regulatornih obveza **Osiguratelja**.
- o Radi zaštite od prijevare, pranja novca, financiranja terorizma te radi zadovoljenja općih zakonskih i regulatornih obveza, to mora zadovoljavati zakonske i regulatorne obveze **Osiguratelja** koje se temelje na nadležnosti unutar EU-a.

OTKRIVANJE VAŠIH OSOBNIH PODATAKA

Osiguratelj može otkriti **Vaše** osobne podatke trećoj strani koja je uključena u pružanje proizvoda ili usluga **Osiguratelju** ili pružateljima usluge koji pružaju usluge u njegovo ime. To uključuje **Microsoft**, društva grupe, partnere, brokere, agente, administratore treće strane, reosiguratelje, druge posrednike u osiguranju, referentne urede za osiguranje, agencije za kreditiranje, agencije za suzbijanje prijevara, likvidatore šteta, odvjetnike/pravne savjetnike, računovođe, regulatorna tijela i druge, sukladno zakonima.

Osim toga, **Osiguratelj** može otkriti **Vaše** osobne podatke:

- a) Ako kupi ili proda bilu koju djelatnost ili imovinu, pri čemu može otkriti **Vaše** osobne podatke potencijalnom prodavatelju ili kupcu takvih djelatnosti ili imovine.
- b) Ako bilo koje AmTrustovo društvo ili znatan dio njegove imovine preuzme treća osoba, u takvu slučaju osobni podatci koje posjeduje o svojim klijentima bit će dio prenesene imovine.
- c) Kako bi zaštitio AmTrustova prava, imovinu ili sigurnost, njegove klijente, radnike ili druge osobe.

MEĐUNARODNI PRIJENOSI PODATAKA

Osiguratelj može prenijeti **Vaše** osobne podatke na određena područja izvan Europskog gospodarskog prostora (EGP). Kada **Osiguratelj** prenosi **Vaše** osobne podatke izvan EGP-a, **Osiguratelj** osigurava sigurno rukovanje u skladu s ovom obavješću o privatnosti i Zakonodavstvom. **Osiguratelj** prenosi podatke samo u zemlje za koje Europska komisija smatra da imaju odgovarajuću zaštitu, a ako nema odluke o primjerenosti, **Osiguratelj** za zaštitu podataka upotrebljava „Standardne Ugovorne Klauzule“ kod takvih osoba.

VAŠA PRAVA

Vi imate pravo:

- a) Podnijeti prigovor na obradu **Svojih** osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga u svakom trenutku;
- b) Podnijeti prigovor na obradu **Svojih** osobnih podataka kada se obrada temelji na legitimnim interesima **Osiguratelja**;
- c) Pristupiti i dobiti kopiju osobnih podataka i informacija o načinu na koji se i na temelju čega obrađuju osobni podatci kojima **Osiguratelj** raspolaže;
- d) Zatražiti brisanje **Svojih** osobnih podataka;
- e) Zatražiti ažuriranje ili ispravak neodgovarajućih, nepotpunih ili netočnih podataka;
- f) Ograničiti obradu **Svojih** podataka;
- g) Zatražiti od **Osiguratelja** da **Vam** dostavi **Vaše** osobne podatke u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom, strojno čitljivom obliku ili **Vi** možete zatražiti izravan prijenos drugom voditelju obrade osobnih podataka, ali u svakom slučaju isključivo kada je obrada utemeljena na **Vašoj** privoli ili djelovanju sukladno ugovoru s **Vama** i obrada se vrši automatskim putem;

- h) Opozvati **Svoju** privolu u bilo koje vrijeme kada se obrada temelji na **Vašoj** privoli, bez utjecaja na zakonitost obrade utemeljene na privoli prije njezina opoziva.

S obzirom na navedeno, **Vi** možete opozvati privolu u bilo koje vrijeme slanjem zahtjeva u tu svrhu na e-adresu koja se nalazi na ovoj internetskoj stranici: www.amtrustinternationalunderwriters.ie.

ZADRŽAVANJE

Vaši podatci neće biti zadržani dulje nego što je potrebno i njima će se upravljati u skladu s pravilima **Osiguratelja** o zadržavanju podataka. U većini slučajeva razdoblje zadržavanja iznosi deset (10) godina od isteka ugovora o osiguranju ili poslovnog odnosa s **Vama**, osim ako **Osiguratelj** nije obavezan čuvati podatke dulje zbog poslovnih, zakonskih ili regulatornih zahtjeva.

Ako imate pitanja u vezi s **Osigurateljvom** upotrebom **Vaših** osobnih podataka, molimo obratite se **Službeniku za Zaštitu Podataka Osiguratelja** – molimo posjetite internetsku stranicu (www.amtrustinternationalunderwriters.ie) za sve detalje o adresi.

OPĆE ODREDBE

PRAVO

Stranke ove **Police** mogu slobodno odabrati zakonodavstvo koje će se primjenjivati na ovu **Policu**. Ako se izričito ne dogovori suprotno, ova **Polica** podliježe zakonodavstvu Republike Hrvatske.

PODUGOVOR.

Mi možemo sklopiti podugovor ili dodijeliti obavljanje **Svojih** obveza trećoj strani, ali **Mi** pritom nećemo biti oslobođeni **Svojih** obveza prema **Vama**.

POJEDINAČNOST ODREDBA

Bude li bilo koji dio ovog ugovora proglašen neizvršivim ili nevaljanim, preostali dio ostat će i dalje valjan i izvršiv.

OBAVIJESTI

Vi izričito pristajete da Vam se obratimo u svrhu upravljanja **Vašom Policom** na bilo koji broj telefona ili fizičku ili elektroničku adresu koju **Vi Nama** pružite. Sve obavijesti ili zahtjevi koji se odnose na ovu **Policu** moraju biti u pismenom obliku i mogu biti poslani bilo kojim razumnim načinom, uključujući poštu, e-poštu, telefaks, tekstualne poruke te priznate komercijalne noćne kurirske službe. Obavijesti poslane **Vama** smatraju se dostavljenima ako su **Vam** poslane na adresu e-pošte ili broj telefaksa koji ste **Nam Vi** naveli, ili je prošlo tri (3) dana od slanja pošte na adresu koju ste **Vi** naveli.

CJELOKUPNI SPORAZUM

Ova **Polica**: uključujući, uvjete, ograničenja, iznimke i izuzeća i **Vaš Dokaz o Kupnji**, što zajedno čini cjelokupni sporazum između **Nas** i **Vas** te nikakvo zastupanje od strane treće osobe, obećanje ili uvjet koji nije ovdje sadržan ne može izmijeniti ove stavke, osim ako to ne zahtijeva zakon.

Microsoft i Surface zaštitni su znakovi Microsoftove grupacije.